

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Gunung Pereng, dan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Gunung Pereng yang beralamat di Jl. Paseh, Tugujaya, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46125.

3.2 Sejarah dan Profil Bank

Bank Rakyat Indonesia (BRI) atau bernama lengkap PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk termasuk bank di Indonesia yang berumur paling tua. Bank ini didirikan tanggal 16 Desember 1895 di Kabupaten Purwokerto, Provinsi Jawa Tengah. Layaknya bank yang paling tua di Indonesia, BRI selalu mempunyai sifat yang sangat konsisten dalam menyediakan service kepada kelas usaha mikro, usaha kecil maupun usaha menengah dan kewajiban tersebut selalu berkelanjutan sampai waktu BRI dijadikan sebagai perusahaan publik yaitu pada tahun 2003 sampai saat ini. Pemerintah Indonesia adalah pemilik saham paling besar di BRI atau pemegang saham mayoritas, yaitu berjumlah sebesar 56,75% dan selebihnya 34,25% dimiliki oleh pemilik public shares.

Selama 7 tahun berkelanjutan Bank BRI tetap memiliki kapabilitas dalam mempertahankan kinerja dan prestasi sebagai bank dengan jumlah perolehan laba paling besar dan selalu sukses memperoleh peringkat satu dalam hal kepemilikan asset di antara industri perbankan yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut disebabkan oleh besarnya supports dan experiences serta kapabilitas atau

kemampuan yang sangat mumpuni di dalam memberikan pelayanan perbankan kepada para nasabahnya terutama pada kelas UMKM. BRI merupakan bank micro banking yang telah mengakar dikalangan rakyat Indonesia. Disamping memiliki kefokuskan pada kelas UMKM, Bank BRI secara kontinyu meningkatkan dan mengembangkan berbagai macam produk consumer banking pelayanan yang sifatnya institusional yang dikhususkan bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan. Dalam memberikan dukungan terhadap upaya tersebut, BRI tetap fokus mengembangkan koneksi kerja dan berhasil dicatat sebagai bank paling besar dalam hal total unit kerja di Indonesia yaitu jumlahnya mencapai 9. 618 Unit kerja yang terdiri dari 1 unit Office Center atau Kantor Pusat, 19 Unit Kanwil atau Kantor Wilayah yang tersebar di Indonesia, 461 Unit Kacab meliputi 3 Unit Kerja atau Uker di luar negeri, 584 Kantor Kacapem atau Kantor Cabang Pembantu, 917 Kantor Kas, 5. 293 BRI Unit, 2.457 Teras BRI dan 610 Teras BRI Keliling, ditambah lagi dengan 227.000 Jaringan e-channel (Anjungan Tunai Mandiri, EDC, CDM, E-Buzz) semuanya tersebar diseluruh penjuru Indonesia. Seluruh unit kerja tersebut selalu terhubung atau terintegrasi secara real time online.

Disamping meningkatkan kekuatan prasarana koneksi kerja dan teknologi ebanking, BRI juga tetap meningkatkan upaya agar bisa memasuki layanan bank yang ditujukan untuk pebisnis kelas kecil yang posisinya ada di traditional market, dengan perantara beranda BRI yang dilakukan peluncuran pada Desember 2009, perangkat kerja kecil tersebut dibuat dengan tujuan yaitu BRI capable dalam menggapai pedagang- pedagang di traditional markets yang sebelumnya belum disentuh oleh banking services secara optimal dan menyeluruh. Sejarah Bank

Rakyat Indonesia dimulai pada tahun 1895. BRI diawali dari sebuah badan kecil pengelola mosque fund di salah satu masjid di Purwokerto pada zaman pemerintahan kolonial Belanda yang tugasnya adalah mengolah dan mengelola serta mendistribusikan fund kepada rakyat dengan skema atau kerangka yang sangat biasa saja. Raden Arai Viriatmaya membangun DePoerwokertosche Hulp di Spaarbank di Inlandsche Hoodfden pada tanggal 16 Desember 1895. Lembaga ini banyak dimanfaatkan dalam Kongres Rakyat Indonesia. Lembaga tersebut kemudian menemukan perubahan nama, seperti Hulp-enSpaarbank den Inlandsche Bestuurs Ambtenaareen (1895), Purwokertosche HulpSpaar-en Landbouw Creditbank atau Volksbank (1912). Pada 1912, namanya diubah lagi. H. Algamena Public Bank (AVB). Pada periode pemerintahan kompi Jepang di Indonesia, AVB mengubah lagi namanya menjadi Semin Ginko (1942-1945) di tahun 1934. Indonesia mentransformasikan namanya menjadi Bank Nasional Indonesia (BRI) pada 22 Februari 1964 sesuai Keputusan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946. pertumbuhan ekonomi. Pada 1960, pemerintah bahkan mengganti namanya menjadi BKTN (Bank Koperasi Tani dan Nelayan).

Tahun 1968 sesuai dengan UU Nomor 21 Tahun 1968, Pemerintah memberikan ketetapan untuk nama Bank Rakyat Indonesia sebagai bank yang umum. Selanjutnya pada tahun 1992 berdasarkan UU perbankan yang umum. Selanjutnya pada tahun 1992 berdasarkan UU perbankan No. 7 Tahun 1992, BRI bertransformasi badan hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Pada tahun 2003 tanggal 10 November 2003, BRI yang tadinya tidak berbentuk perusahaan terbuka mulai tahun tersebut dijadikan sebagai Perseoran Terbuka

dimana Bank BRI memberikan catatan sahamnya di Bursa Efek Djakarta yang kemudian dikenal sebagai Bursa Efek Indonesia dengan dengan thicker BBRI, aset BRI dikenal sebagai aset yang tergolong pada indeks aset LQ-45 dan sangat terkenal sebagai satu di antara saham yang paling unggul dikalangan investor atau calon investor di BEI.

Pada tahun 2007 BRI mengakuisisi Bank Jasa Artha dan selanjutnya diubah dan dijadikan sebagai PT. Bank BRI Syariah. Pada tahun 2009 BRI berjaya menghubungkan semua jaringan kerja yang waktu itu baru memiliki jumlah 6. 480 Unit Kerja dan tersatukan dengan real time online. Selanjutnya tahun 2011 tepatnya 11 Januari 2011, BRI berhasil mengadakan separasi simbolis saham dengan banding 1:2 BRI dengan Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun) 3 Maret 2011 melaksanakan penandatanganan Akta Pengakuisisian sahamnya PT. Bank Agroniaga Tbk. Kemudian akhir tahun 2011 yaitu tepatnya ditanggal 16 Desember 2011, ditandatangani Instrument of Transfer dan Bought and Sold Notes diantara PT. Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa dengan BRI atas sahamnya Bringin Remittance Co. Ltd (Hongkong). Saat ini Bank BRI dikatakan sebagai bank terbesar di Indonesia yang mana bank ini sendiri sudah memiliki aset triliunan rupiah, Bank BRI memiliki banyak kantor cabang dan kantor wilayah, sampai saat ini bank yang paling banyak dikenal masyarakat sebagai bank desa adalah Bank BRI karena Bank BRI sendiri memiliki program sebagai bank yang mampu menjangkau masyarakat pedesaan. Bukan hanya memperluas karcab mupun kanwilnya tapi Bank BRI juga menggencarkan Brilink yaitu alternatif buat masyarakt untuk melakukan transaksi dan juga keperluan lain.

Salah satu pencapaian signifikan BRI adalah peluncuran satelit BRIsat pada tahun 2016, menjadikannya sebagai bank pertama di dunia yang memiliki satelit sendiri untuk mendukung layanan digitalnya. Langkah ini merupakan bagian dari strategi BRI untuk memperkuat layanan digital dan meningkatkan inklusi keuangan, terutama di daerah-daerah terpencil. BRI terus berinovasi dalam memberikan layanan perbankan yang lebih baik dan inklusif. Pada tahun 2020, BRI meluncurkan BRImo, sebuah aplikasi perbankan digital dengan fitur inovatif yang memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara online. Selain itu, tahun yang sama juga menandai pembentukan Holding Ultra Mikro bersama PT Pegadaian dan PT Permodalan Nasional Madani (PNM) untuk lebih mendukung pengembangan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dalam upayanya untuk menjadi "Champion of Financial Inclusion" pada tahun 2025, BRI terus memperluas jaringan layanan perbankan, baik melalui pengembangan digital maupun fisik. Keberhasilan BRI dalam memperluas akses layanan keuangan juga terlihat melalui program Agen BRILink dan pengembangan unit kerja co-location di bawah Holding Ultra Mikro yang membantu masyarakat di berbagai pelosok Indonesia. Dengan visi yang jelas dan strategi transformasi yang berkelanjutan, BRI berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional yang inklusif serta memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, khususnya di sektor mikro dan ultra mikro.

1. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Tbk yaitu:

Visi :

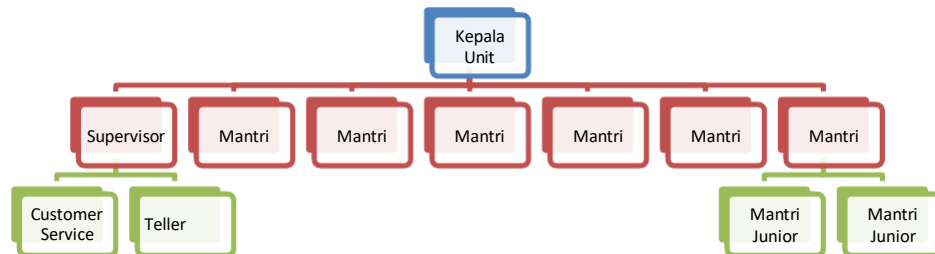
“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion”

“Dalam Bahasa Indonesia “Grup Perbankan Paling Berharga di Asia Tenggara dan Juara Inklusi Keuangan”

Misi :

- a. Memberikan Yang Terbaik Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Menyediakan Pelayanan Yang Prima Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance-driven culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence.
- c. Bekerja dengan Optimal dan Baik Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

2. Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia Tbk

Sumber: *Bank BRI Unit Gunung Pereng*

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal, yang menekankan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan atau menjelaskan kejadian atau peristiwa yang terjadi saat ini dalam bentuk angka-angka yang bermakna. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini akan menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan nasabah, yang akan didukung oleh teori-teori relevan serta pengumpulan data melalui kuesioner. Oleh karena itu, tipe penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian eksplanatori, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2022:6).

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi tertentu dan melakukan perlakuan pada data tersebut, seperti menyebarkan kuesioner, melakukan tes, wawancara, dan metode lainnya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut, Sugiyono (2022:103). Definisi operasional adalah penentu konstruk atau sifat yang dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan pendekatan spesifik yang digunakan dalam penelitian untuk mengoperasikan konstruk tersebut, dengan tujuan agar alat ukur yang diterapkan sesuai dengan esensi variabel yang telah didefinisikan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen, yang berangkat dari judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor unit Gunung Pereng Tasikmalaya” Variabel-variabel ini akan dijelaskan lebih lanjut sebagai definisi operasional dalam penelitian ini :

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X)	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	1. Perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. 2. Pelayanan dilakukan dengan tepat waktu tanpa keterlambatan. 3. Perusahaan konsisten dalam memberikan pelayanan yang akurat. 4. Saya tidak pernah mengalami kesalahan dalam pelayanan yang diberikan.	<i>Likert</i>
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Karyawan siap membantu dengan cepat ketika saya membutuhkan. 2. Keluhan atau permintaan saya ditangani tanpa penundaan. 3. Karyawan menunjukkan sikap proaktif dalam menyelesaikan masalah. 4. Saya tidak perlu menunggu lama	<i>Likert</i>

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		untuk mendapatkan pelayanan.	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan. 2. Karyawan bersikap ramah dan sopan saat berinteraksi. 3. Saya merasa aman dan percaya dengan layanan yang diberikan. 4. Karyawan mampu menghilangkan keraguan saya tentang layanan.	<i>Likert</i>
	<i>Empaty</i> (Empati)	1. Karyawan memahami kebutuhan dan kesulitan saya. 2. Perusahaan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan. 3. Komunikasi dengan karyawan berjalan dengan baik dan jelas.. 4. Saya merasa nyaman saat berinteraksi dengan karyawan.	<i>Likert</i>
	<i>Tangible</i> (Produk–Produk Fisik)	1. Fasilitas fisik perusahaan nyaman dan memadai. 2. Peralatan dan sarana yang digunakan modern dan berfungsi baik. 3. Lingkungan perusahaan bersih dan terawat. 4. Sarana komunikasi mudah diakses oleh pelanggan.	<i>Likert</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan saya. 2. Kinerja perusahaan memenuhi ekspektasi saya. 3. Saya puas dengan kualitas layanan yang diberikan. 4. Perusahaan memberikan nilai lebih dibandingkan harapan saya.	<i>Likert</i>
	Kenyamanan	1. Fasilitas fisik mendukung kenyamanan pelanggan 2. Proses layanan mudah dan tidak berbelit-belit. 3. Lingkungan layanan bersih, aman, dan tertata. 4. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.	<i>Likert</i>

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	Loyalitas	1. Pelanggan berniat untuk menggunakan layanan kembali. 2. Pelanggan bersedia merekomendasikan kepada orang lain. 3. Pelanggan menunjukkan kepuasan secara konsisten. 4. Pelanggan tidak mudah beralih ke kompetitor.	Likert
	Keluhan	1. Pelanggan merasa mudah menyampaikan keluhan. 2. Respon terhadap keluhan diberikan dengan cepat dan tepat. 3. Jumlah keluhan pelanggan relatif rendah 4. Pelanggan merasa puas terhadap penanganan keluhan.	Likert

Sumber: Data diolah penulis, 2025

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan kuesioner (*angket*) sebagai teknik pengumpulan data. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, Sugiyono 2023:219. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Gunung Pereng Tasikmalaya dimana pertanyaan yang ada adalah mengenai permasalahan yang berkaitan dengan penelitian, dan nantinya akan menjadi sampel penelitian sehingga memperoleh data yang akurat.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk jenis dan sumber data yang diperlukan, pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini menggunakan pendekatan data kuantitatif, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka atau variabel numerik. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Kualitas Pelayanan diukur menggunakan angka atau skor, misalnya melalui survei dengan pertanyaan terstruktur yang meminta responden memberikan penilaian numerik terhadap berbagai aspek pelayanan. Demikian pula, Kepuasan nasabah diukur secara Kuantitatif, mungkin menggunakan skala penilaian atau pertanyaan yang meminta responden memberikan skor terkait kepuasan mereka.

- b. Sumber Data

Dalam upaya mengolah data dan menemukan solusi atas permasalahan yang dihadapi, peneliti melakukan proses pengumpulan data, pada penelitian data diperoleh

1. Menurut Sugiyono (2019:8), data primer merupakan data langsung dari lapangan yang diperoleh langsung dari pemilik data dan disampaikan kepada peneliti tanpa perantara. Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini, kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi nasabah terkait kualitas pelayanan serta mengukur kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup yang menyediakan pilihan jawaban yang sudah ditetapkan, memungkinkan partisipan untuk memilih jawaban dengan cepat. Kuesioner ini menggunakan

skala *Likert* dengan lima pilihan: sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Menurut Sugiyono (2019:152), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Setiap pilihan jawaban diberi nilai, yang meminta partisipan untuk menunjukkan kesetujuan (jika pernyataan positif) atau tidak setuju (jika pertanyaan negatif) terhadap pertanyaan yang diajukan.

Jawaban Responden	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

2. Selain data primer, penelitian ini juga akan memanfaatkan data sekunder.

Data sekunder merupakan informasi yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Misalnya, penelitian terdahulu yang relevan atau artikel. Pemanfaatan data sekunder dapat memberikan konteks tambahan, memperkuat analisis kuantitatif, serta menyajikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) dalam penelitian ini.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono 2023:130. Populasi sasaran penelitian kali ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Gunung Pereng Tasikmalaya sebesar 379 nasabah pada mulai bulan Januari dan Februari tahun 2025 berjangka waktu 2 bulan.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi, Sugiyono (2023:131). Untuk penentuan sampel pada penelitian kali ini akan menggunakan rumus *Slovin*. Berikut adalah Langkah-langkah dalam menentukan sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana: n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (10%)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus Slovin ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{379}{1 + 379(0,1)^2}$$

$$n = \frac{379}{4,79}$$

$$n = 79,12 = 80$$

Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 80 responden, sebagaimana diperkuat oleh teori yang disampaikan oleh Sugiyono (2022:91). Menurutnya, ukuran sampel yang layak untuk sebuah penelitian berkisar antara 30 hingga 500. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampelnya adalah nonprobability sampling, yang berarti bahwa teknik pengumpulan yang tidak memberi peluang / kesempatan yang sama bagi setiap elemen dalam populasi untuk terpilih sebagai sampel, seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2022:84).

Dalam penelitian ini, kami akan menggunakan teknik sampling kuota dalam nonprobability sampling. Teknik ini dipilih karena penelitian akan dianggap selesai setelah kami mencapai jumlah responden dan sampel yang diinginkan. Sampling kuota sendiri merupakan metode untuk menentukan sampel dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu hingga mencapai jumlah (kuota) yang ditentukan. Apabila pengumpulan data belum memenuhi jumlah sampel yang telah ditetapkan, maka penelitian tersebut dianggap belum selesai (Sugiyono, 2022:85).

3.2.4 Model Penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka disajikan model penelitian berdasarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 3. 2 model penelitian

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Keterangan :

X = variabel Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Bebas

Y = variabel Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Terikat

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Pengujian instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Hafni Sahir (2021:32), validitas dapat diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan tingkat keakuratan suatu instrumen. Semakin tinggi validitas alat ukur tersebut, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran.

$$r_{xy} = \frac{N \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[N \Sigma x^2 - (N \Sigma x)^2][N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : koefisien korelasi
 Σxy : jumlah Perkalian Skor X dan Skor Y
 N : jumlah responden/subyek
 X : skor pertanyaan
 Y : skor total

Untuk menemukan valid tidaknya kuesioner dalam penelitian menggunakan alpha 5 % dikatakan signifikan apabila $< 0,05$ maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menguji kekonsistenan jawaban responden, reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban semakin tinggi menurut Hafni Sahir (2021:33). Uji reliabilitas pada penelitian kali ini akan menggunakan rumus *cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma s_1^2}{s_1} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : koefisien reabilitas instrumen

K : banyaknya butiran pertanyaan

$\sum S_i$: jumlah varian skor tiap-tiap item

S_t : varian total

Dengan menggunakan rumus *cronbach Alpha* $\geq 0,60$ dapat dikatakan reliabel atau konsisten akan tetapi $\leq 0,60$ maka kuesioner dapat dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

2. Analisis Linier Regresi Sederhana

a. Persamaan regresi linier sederhana

Regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut menurut Hafni Sahir (2021: 54):

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y: variabel terikat

X: variabel bebas

a : konstanta (apabila nilai X sebesar 0 maka Y akan sebesar a atau konstanta) yang diperoleh dengan rumus

b : koefisien regresi (nilai peningkatan atas penurunan)

uji linear regresi sederhana dikatakan signifikan jika koefisien

determinasi (*R-squared*) memiliki nilai yang tinggi dan signifikan. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar perubahan pada variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X). Jika nilai *R-squared* signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi yang sering disebabkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bila angka koefisien determinasi dalam mode regresi tersebut menjadi kecil atau semakin dekat dengan 0 berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau dimana nilai R^2 mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hafni Sahir (2021: 54)

$$kp = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

kp : Nilai koefisien determinasi

r^2 : Nilai koefisien korelasi

c. Uji Koefisien Korelasi

Menurut Meiliana Annisa (2017) Koefisien korelasi adalah bagian bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari dua variabel

untuk mengetahui keeratan hubungan kedua variabel menggunakan koefisien korelasi (r). Berdasarkan antara dua variabel nol sampai ± 1 . Dimana $r = 0$ berarti variabel tidak ada hubungan, dan ketika $r = \pm 1$, maka dua variabel memiliki hubungan sempurna. Ada minus (-) pada nilai r menunjukkan hubungan yang berlawanan arah (apabila nilai variabel yang satu naik, maka nilai variabel yang lain turun), dan sebaliknya tanda plus (+) pada nilai r menunjukkan hubungan yang searah (apabila nilai variabel yang satu naik, maka nilai variabel yang lain juga naik). Semakin tinggi nilai koefisien korelasi antara dua variabel (semakin mendekati 1), maka tingkat keeratan hubungan antara dua variabel tersebut semakin tinggi. Dan sebaliknya semakin rendah koefisien korelasi antara dua macam variabel (semakin mendekati 0), maka tingkat keeratan hubungan antara dua variabel tersebut semakin lemah. Misalnya dua buah variabel mempunyai koefisien korelasi (r) = 0,7. Ini menunjukkan bahwa tingkat keeratan hubungan searah antara dua variabel tersebut adalah 0,7 atau 70%. Nuryadi (2017: 136-137)

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi

N : jumlah individu dalam sampel

X : skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y : skor total yang diperoleh subjek dalam setiap item

$\sum X$: jumlah skor dalam variabel X

$\sum Y$: jumlah skor dalam variabel Y

$\sum X^2$: jumlah kuadrat masing – masing skor X

$\sum XY$: jumlah skor perkalian variabel X dan Y

3. Uji hipotesis

Signifikan parsial (Uji T)

Uji parsial atau Uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikan secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, Hafni Sahir (2021:53-54). Digunakan adalah uji t dengan rumus menurut, Nuryadi (2017:95). Sebagai berikut:

$$t_{hit} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

r^2 : koefisien dereminasi

n : jumlah sampel

Apabila nilai probabilitas signifikannya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen. Atau dapat juga dengan cara membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.